

Note Méthodologique : Satisfaction client

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- La satisfaction client est un levier de maîtrise des risques et un indicateur de qualité de service.
- Elle éclaire la robustesse des processus et la maturité de la culture de service.
- Finalité : installer un système d’écoute structuré, fiable et actionnable.
- Nécessite gouvernance claire, données traçables et décisions basées sur des preuves.
- S’inscrit au cœur de la performance durable et des exigences ISO (9001, 10004, 10002).

Point clé : Stabiliser les métriques et documenter méthodes et responsabilités pour garantir comparabilité et crédibilité des résultats.

Objectifs de la mission

- Cadrer et valider les attentes prioritaires des parties intéressées.
- Mesurer régulièrement l’expérience sur des critères stables et comparables.
- Traiter systématiquement les réclamations avec délais de réponse définis.
- Boucler l’amélioration : actions correctives tracées et vérifiées.
- Alimenter la revue de direction avec tendances, risques et arbitrages.

Périmètre / livrables attendus

- Livrable de cadrage (attentes, obligations, critères de succès).
- Cartographie des parcours, points de contact et moments de vérité (+ indicateurs pressentis).
- Dispositif de mesure et gouvernance formalisés (méthodes, fréquences, seuils, responsabilités).
- Tableaux de bord et canaux d’écoute opérationnels.
- Routines d’animation : scripts, délais cibles, règles d’escalade.
- Processus de gestion des réclamations structuré (catégorisation, assignation, résolution, vérification).
- Rapport consolidé pour revue de direction (tendances, risques, orientations).

Démarche méthodologique (étapes)

Étape	Activités clés	Livrables / résultats
1. Cadrage & diagnostic	Entretiens, analyse des processus, recueil des données existantes	Note de cadrage, critères de succès (ISO 10004 §7.2)

2. Cartographie des parcours	Parcours, points de contact, moments de vérité, risques	Cartographie + indicateurs pressentis (ISO 9001 §8.5)
3. Dispositif de mesure	Méthodes, fréquences, échantillonnage, seuils, rôles	Gouvernance formalisée, tableaux de bord (ISO 10004 §8)
4. Ancrage opérationnel	Routines, standards d'écoute, montée en compétences	Scripts, délais cibles, règles d'escalade
5. Réclamations & amélioration	Structuration, catégorisation, résolution, vérification	Dossiers tracés et clôturés (ISO 10002 §8)
6. Revue de direction	Analyse de tendance, arbitrages, communication	Rapport consolidé, plans d'action (ISO 9001 §9.3)

Étape 1 : cadrage des attentes et diagnostic initial

- Actions : entretiens, analyse des processus, recueil des données existantes.
- Résultats : périmètre et objectifs clarifiés, critères de succès définis.
- Vigilance : distinguer voix du client et opinions internes (ISO 10004 §7.2).

Étape 2 : cartographie des parcours et points de contact

- Actions : identifier parcours réels, moments de vérité, aléas et interfaces sensibles.
- Résultats : cartographie + premiers critères/échelles de mesure.
- Vigilance : couvrir l'expérience réelle (ISO 9001 §8.5).

Étape 3 : dispositif de mesure et gouvernance

- Actions : définir méthodes, fréquences, échantillonnage, seuils d'alerte, responsabilités.
- Résultats : gouvernance, traçabilité des données, tableaux de bord opérationnels.
- Vigilance : qualité des données, biais de formulation (ISO 10004 §8; ISO 9001 §9.1.3).

Étape 4 : ancrage opérationnel et compétences

- Actions : routines d'animation, formation à l'écoute et priorisation.
- Résultats : scripts, délais cibles, règles d'escalade outillées.
- Vigilance : éviter la surabondance d'indicateurs (ISO 19011 – preuves).

Étape 5 : traitement des réclamations et amélioration

- Actions : structurer processus, catégoriser, assigner, résoudre, vérifier efficacité.
- Résultats : traçabilité complète et prévention des récidives.
- Vigilance : pas de clôture sans preuve durable (ISO 10002 §8).

Étape 6 : revue de direction, transparence et apprentissages

- Actions : analyses consolidées, arbitrages, communication aux parties intéressées.
- Résultats : orientations, plans d'action, décisions tracées.
- Vigilance : stabilité des métriques pour comparabilité (ISO 9001 §9.3).

Rôles & responsabilités

Consultant

- Mener entretiens et analyser processus; formaliser le cadrage.
- Concevoir le dispositif de mesure et la gouvernance; prévenir les biais.
- Structurer le processus réclamations (catégorisation, délais, escalade).
- Produire rapports consolidés, analyses de tendance et orientations.

Client (entreprise / direction)

- Fournir données existantes; identifier parcours et points de contact.
- Mettre en place canaux d'écoute et tableaux de bord avec pilotes métiers.
- Animer routines (points quotidiens, revues de tendance) et appliquer standards d'écoute.
- Catégoriser, assigner, résoudre et vérifier l'efficacité des réclamations.
- Tenir la revue de direction et arbitrer les priorités d'amélioration.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Attentes des parties intéressées et obligations applicables clarifiées.
- Données existantes (retours, incidents, réclamations) et traçabilité associée.
- Cartographie initiale des parcours, points de contact, moments de vérité.
- Méthodes de mesure définies : fréquence, échantillonnage, échelles stables.
- Seuils d'alerte et critères d'escalade documentés.
- Questionnaires et règles d'inclusion/non-réponses tracés (ISO 10004).
- Canaux d'écoute accessibles et gouvernance des responsabilités.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Gouvernance formalisée : rôles, délais, seuils d'alerte, traçabilité des données.
- Routines d'animation (points quotidiens, revues de tendance) et revue de direction régulière (ISO 9001 §9.3).
- Surveillance des biais de collecte et de formulation; stabilité des métriques.
- Boucle d'amélioration : actions correctives tracées et vérifiées (ISO 9001 §10.2).
- Processus réclamations conforme ISO 10002 : accessibilité, impartialité, clôture avec preuve d'efficacité.
- Analyse des tendances et des risques pour prioriser les moments de vérité et traitements sensibles.